Helsingin edunvalvontatoimisto
PL 33
00181 Helsinki

Lausunto

14.4.2022

Eduskunnan talousvaliokunta (TaV)

Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi kuluttajansuojalain ja kuluttajansuojaviranomaisten eräistä toimivaltuuksista annetun lain muuttamisesta sekä eräiksi muiksi laeiksi.
HE 14/2022 vp

Eduskunnan talousvaliokunta on pyytänyt Helsingin edunvalvontatoimistolta lausuntoa otsikkoasiassa. Helsingin edunvalvontatoimisto kiittää eduskunnan talousvaliokuntaa mahdollisuudesta ja lausuu otsikkoasiasta seuraavasti.

Hallituksen esityksessä ehdotetaan muutettavaksi kuluttajansuojalakia, kuluttajansuojaviranomaisten eräistä toimivaltuuksista annettua lakia, sähkömarkkinalakia, maakaasumarkkinalakia sekä kuluttajansuojalain muuttamisesta annetun lain voimaantulosäännöstä. Muutoksilla pantaisiin täytäntöön Euroopan unionin Omnibus-direktiivi sekä toteutettaisiin Marinin hallituksen hallitusohjelman kirjaus puhelin- ja kotimyynnin rajoittamisesta säätelyn tiukentamisesta kuluttajan suojaksi.

Helsingin edunvalvontatoimisto suhtautuu myönteisesti kaikkeen kuluttajansuojan parantamiseen, jolla pystyttäisiin parantamaan heikommassa ja haavoittuvimmassa asemassa olevien kuluttajien oikeusturvaa.

Etämyynti

Kuten hallituksen esityksessä mainitusta Kuluttajaliiton 2021 toukokuussa tekemästä kyselystä edunvalvojille ja edunvalvontasihteereille käy ilmi, edunvalvojat kohtaavat työssään todella usein puhelinmyyntiin liittyviä ongelmia. Todella usein päämiehelle on myyty puhelimitse sellaisia tuotteita, joita tämä ei olisi välttämättä tarvinnut tai joiden hankkimiseen päämiehellä ei ole varoja.

Yleisten edunvalvojien näkökulmasta ongelmallista nykyisessä oikeustilassa on, että usein edunvalvoja saa tiedon päämiehelle etämyynnillä myydystä tuotteesta vasta siinä vaiheessa, kun hoitopaikka, kotihoito tai omainen toimittaa laskun edunvalvojalle tai kun laskusaatava on siirtynyt perintätoimiston perittäväksi, jolloin kuluttajasuojalain 14 §:n mukainen 14 päivän peruuttamisoikeus on päättynyt. Tämä aiheuttaa päämiehille lisää taloudellisia ongelmia myös perintäkulujen muodossa.

Ehdotettu puhelinmyynnin kiristäminen esityksen mukaisesti vaatimalla kirjallinen vahvistusmenettely sopimuksen vahvistamiseksi kuluttajaa sitovaksi tulee parantamaan osaltaan edunvalvottavien oikeusturvaa. Edelleen valtaosa edunvalvottavista ei käytä sähköisiä viestimiä kuten sähköpostia, joten kirjallinen vahvistusmenettely tulisi hoitaa kirjeitse.

On oletettavaa, että puhelinmyyntiä harjoittavat elinkeinonharjoittajat, vähentävät myyntiä henkilöille, jotka eivät käytä sähköisiä viestintävälineitä lisääntyneiden kulujen vuoksi. Tämän seurauksena oikeusturva paranee hetkellisesti, kunnes sähköisten viestimien käyttö yleistyy kaikissa ikäluokissa.

Huolestuttavaa edunvalvojan näkökulmasta on kuitenkin se, että hallituksen esityksessä on nimenomaisesti otettu kantaa siten, että elinkeinonharjoittaja saa olla yhteydessä kuluttajaan sen jälkeen, kun elinkeinonharjoittaja on toimittanut tarjouksen pysyvällä tavalla puhelun päättymisen jälkeen. Tämä yhdistettynä sähköisten viestintäkeinojen yleistymiseen edunvalvottavien käytössä voi johtaa tilanteeseen, jossa elinkeinonharjoittaja tarjouksen lähetettyään opastaa päämiestä tarjouksen hyväksymisessä heti seuraavassa puhelussa. Tämän kaltaisessa tilanteessa edunvalvojan näkökulmasta lainsäädännön muutoksella ei käytännön tasolla ole merkitystä, koska sopimus syntyy ennen kuin edunvalvoja on saanut tiedon asiasta.

Käytännössä edunvalvojan on hyvin vaikea osoittaa, että elinkeinonharjoittaja olisi syyllistynyt edellä kuvatussa tilanteessa kuluttajasuojalain 2 luvun 9 §:n mukaiseen kiellettyyn aggressiiviseen menettelyyn tai lain varallisuusoikeudellista oikeustoimista luvun 3 mukaisiin pätemättömyysperusteisiin.

Mikäli kirjallisella vahvistuksella halutaan suojata heikoimmassa ja haavoittuvimmassa asemassa olevia kuluttajia, joille on määrätty edunvalvoja, tulisi lainsäädäntöön sisällyttää velvoite elinkeinonharjoittajalle toimittaa edunvalvojalle tiedoksi kirjallisesti tai pysyväisluonteisesti tarjous, jonka elinkeinoharjoittaja on velvoitettu toimittamaan ehdotetun kuluttajansuojalain 6 luvun 12 a §:n mukaisesti kuluttajalle.

Helsingin edunvalvontatoimiston näkökulmasta tehokkain heikoimmassa ja haavoittuvimmassa asemassa olevien kuluttajien suojaaminen puhelimessa tapahtuvalta myynniltä olisi Opt in -malli, jolloin puhelinmyynti vaatisi aina ennakkosuostumuksen. Tämä turvaisi tehokkaimmin edunvalvottavan oikeusturvan, kuten myös muiden kuluttajien, jotka eivät tosiasiallisesti halua, että heihin kohdennetaan telemarkkinointia.

Vaihtoehtoisesti myös hallituksen esityksen vaihtoehto C viranomaisen ylläpitämä kieltorekisteri, johon tieto edunvalvonnasta voitaisiin Digi- ja väestötietovirastosta toimittaa edesauttaisi sitä, että kirjallinen tarjous annettaisiin tiedoksi myös edunvalvojalle, joka voisi antaa suostumuksen.

Kotimyynti

Kotimyyntisäätelyn kiristäminen lisää edunvalvojan näkökulmasta kuluttajansuojaa ja laajentaa sopimuksen peruutusoikeutta. Helsingin edunvalvontatoimisto kannattaa peruutusoikeuden laajentamista hallituksen esityksen esittämällä tavalla.

Helsingin edunvalvontatoimiston edunvalvojien kokemuksen perusteella valtaosa ongelmia aiheuttaneista kotimyynneistä, jotka tulevat edunvalvojien tietoon, ovat tapahtuneet ennen edunvalvontaan määräämistä. Tapauksiin liittyvät usein rahoituspalvelut ja luotot, ja tällaisten rahoituspalveluiden tarjoajat eivät pääasiallisesti edunvalvonnan alaisille myönnä rahoitusta ilman edunvalvojan myötävaikutusta.

Myös kotimyyntitapauksissa yleisellä edunvalvojalla on hyvin vaikeaa osoittaa, että elinkeinonharjoittaja olisi syyllistynyt myyntitilanteessa kuluttajasuojalain 2 luvun 9 §:n mukaiseen kiellettyyn aggressiiviseen menettelyyn tai että sopimukseen soveltuisi lain varallisuusoikeudellista oikeustoimista luvun 3 mukainen pätemättömyysperuste.

Yhteenveto

Ehdotetuilla lakimuutoksilla on Helsingin edunvalvontatoimiston näkemyksen mukaan hyvää tarkoittava lähtökohta ja tarkoitus. Vaikuttavuuden osalta Helsingin edunvalvontatoimisto toivoisi voimakkaampaa lainsäädännöllistä puuttumista puhelinmyyntiin, joka kohdistuu kuluttajista heikoimmassa ja haavoittuvimmassa asemassa oleviin, joiden kyky ymmärtää sopimuksen sisältö tai oma taloudellinen tilanteensa on heikentynyt esimerkiksi sairauden tai iän takia.

Sakari Päiviö
Yleinen edunvalvoja
Helsingin edunvalvontatoimisto